

SE Epidemiológiai és Surveillance Központ  
Egészségbiztonság Nemzeti Laboratórium  
RRF-2.3.1-21-2022-00006

# Kommunikáció és munkatársak ösztönzése

Pandémiás készütség oktatási anyag no. 7

# Az előadás vázlatja

- **Kontextus**
- **Kommunikációs csatornák**
- **Kockázatkommunikáció**
- **Kulcsfontosságú üzenetek**
- **Munkatársak ösztönzése**
- **Esettanulmányok**
- **Összegzés**

# Kontextus

Ha egy új kórokozó jelenik meg a jövőben és egy világjárvány tör ki, specifikus gyógymód és védőoltás híján...

**HOGYAN KOMMUNIKÁLJUNK  
ÉS  
ÖSZTÖNÖZZÜK MUNKATÁRSAINKAT?**

# Kommunikációs csatornák

- **Körlevelek**
- **Kislétszámú/online értekezletek**
- **Információs anyagok, poszterek elhelyezése a munkahelyen**
- **Munkahelyi tv, monitor kijelzőkön vetíteni információkat**
- **Közösségi média**
- **SMS küldés**
- **Szakszervezeti és közösségi vezető mint kommunikátor**



# **Pandémiás kockázatkommunikáció**

**A hatékony pandémiás kockázatkommunikáció leggyakrabban egyedi, viszont azonos elveket követ.**

**Nincs olyan kommunikációs stratégia, üzenet, csatorna, amely minden közösségnél, csoportnál, vállalatnál beválna.**

# Üzenetek

- **Elsődleges üzenetek**
- **Üzenetek minden munkatársnak**
- **Üzenetek azon munkatársaknak akiknél nagyobb a súlyos betegség kockázata**
- **Üzenetek megfertőződött munkatársaknak**
- **Üzenetek az eset kivizsgálásával és kapcsolatfelvétellel kapcsolatban**
- **Megelőző praktikák a munkahelyen üzenetek**
- **Megelőző praktikák a munkahelyen kívül üzenetek**
- **Maszkhordási útmutatás**
- **Üzenetek vezető pozícióban tevékeny munkatársaknak**

# Hatékony pandémiás kockázatkommunikáció elemei 1/2

- **Egyértelmű kommunikáció, könnyen érthető, lényegre törő üzenetekkel, amivel csökkenthető a szorongás és hosszútávon fenntarthatók az intézkedések**
- **Bizalomépítés, transzparencia**
- **Empatikus kommunikáció, az együttműködés eléréséhez**
- **Őszinte, nyílt kommunikáció, ahol a pozitív és negatív információhoz való azonos mértékű hozzáférés segíti az embereket a megfelelő viselkedésminták kialakításában**

# Hatékony pandémiás kockázatkommunikáció elemei 2/2

- **Bizonytalanság felismerése és kimondása**
- **Általános egészségműveltség figyelembevétele a kommunikáció során**
- **A célcsoport bevonása a cselekvés megtervezésébe**
- **Alkalmazkodás a társadalmi/közösségi normákhoz**
- **Eltérő társadalmi csoportok igényeinek figyelembevétele**
- **Tévhitek, téves információk eloszlata**



# Kulcsfontosságú üzenetek kommunikációja

- **A kulcsfontosságú üzenetek ismétlése megerősíti az intézkedések betartását, szolgálva a járvány terjedésének megelőzését, illetve kontroll alatt tartását.**
- **A kulcsfontosságú üzeneteket gyakran újra kell fogalmazni, egyrészt, hogy a folyamatosan változó helyzetben aktualitásuk megmaradjon, másrészt hogy fenntartsák a munkatársak figyelmét.**
- **Csak olyan információt érdemes közölni, ami nem általános, hanem az adott munkahelyre specifikus és érvényes.**



# Munkatársak ösztönzése

- **Munkahelyi felmérés – Hogyan is érzik magukat a munkatársak?**
- **Rövidtávú célok kitűzése**
- **Vezetői hozzáállás**
- **Jól működő csapat**
- **Munkahelyi kommunikáció**
- **Igazságos teljesítményértékelési rendszer használata**
- **Kedvező munkahelyi légkör biztosítása**



# Esettanulmányok

- **Német oltási hajlandóság kutatása**
- **Magyarországi jó gyakorlatok**



# Német oltási hajlandóság kutatása

**Kutatás résztvevői: Német egészségügyi és szociális munkások**

**Kutatás időtartama: 2021 Március - Április**

**Módszertan: Kérdőíves felmérés**

**Kutatási eredmény: A felmérés alapján az oltási hajlandóságot csökkentő tényezőként az ismerethiányt, a választás szabadságának és a transzparens kommunikációnak a hiányát azonosították.**

**Konklúzió: Az oltás beadatásától való tartózkodás nagyobb részt nem a vakcina teljes elutasítását jelentette, hanem hezitálást, bizonytalanságot és az ismerethiányt.**



# Magyarországi jó gyakorlatok

**Kutatás részvevői: 36 vállalat**

**Kutatás időtartama: 2021**

**Kutatás módszertana: Kérdőíves felmérés**

**Kutatási eredmény:**

- **58%-a készített rendszeres időközönként jelentéseket a vezetők számára a vállalaton belüli járványügyi helyzetről.**
- **83%-a tájékoztatta a dolgozókat a vállalat aktuális járványügyi helyzetéről és az intézkedésekről a pandémia során.**
- **61%-a tájékoztatta a vállalat partnereit a vállalat járványügyi helyzetéről, a meghozott intézkedésekről.**
- **Csupán 28%-ának volt olyan kapcsolattartó személye, aki tartotta a kapcsolatot a területileg illetékes járványügyi hatósággal.**
- **83%-a tájékoztatta az ügyfeleket arról, hogy milyen változások (pl. személyes helyett online, szűkített elérési időszak, maszkhasználat, stb.) történtek a vállalatnál a működésben a pandémia következtében.**



# Összegzés

- 1. A megfelelő kommunikációs csatornák kiválasztása az alapját képezi a jó kommunikációnak.**
- 2. A kulcsfontosságú üzenetek empátikus és hatékony kommunikálása szükséges a bizalom építéséhez vagy tovább fejlesztéséhez.**
- 3. A munkatársak közötti felmérés alapján alakítható ki egy számukra ösztönző munkakörnyezet.**

# Hivatkozások

- Center of Disease Control and Prevention - CDC (2021) COVID-19 Communication Plan for Select Non-healthcare Critical Infrastructure Employers. Updated June 11, 2021. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/communication-plan.html> Letöltés dátuma: 2023. Március 05.
- Európai Bizottság (2021) How to motivate employees returning to work after COVID-19. [https://eures.ec.europa.eu/how-motivate-employees-returning-work-after-covid-19-2021-09-01\\_en](https://eures.ec.europa.eu/how-motivate-employees-returning-work-after-covid-19-2021-09-01_en) Letöltés dátuma: 2023. Március 05.
- Hitka, M., Štarchoň, P., Caha, Z., Lorincová, S., & Sedliačiková, M. (2022). The global health pandemic and its impact on the motivation of employees in micro and small enterprises: A case study in the Slovak Republic. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 35(1), 458–479. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1902365>
- Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J. et al. (2021) Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. *Humanit Soc Sci Commun* 8, 30 (2021). <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00701-w>
- Kozak A, & Nienhaus A. (2021) COVID-19 Vaccination: Status and Willingness to Be Vaccinated among Employees in Health and Welfare Care in Germany. *Int J Environ Res Public Health*. 2021 Jun 22;18(13):6688. doi: 10.3390/ijerph18136688. PMID: 34206207; PMCID: PMC8297019.
- Ontario Hospital Association - OHA (2020) Effective Communication Strategies for COVID-19. Research brief. <https://www.oha.com/Documents/Effective%20Communications%20Strategies%20for%20COVID-19.pdf>

**Köszönjük a figyelmet!**